



HUBUNGAN WAKTU TUNGGU PELAYANA RAWAT JALAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI POLIKLINIK SPESIALIS PENYAKIT DALAM RSUD KOTA BOGOR TAHUN 2018-2019

Denisa Dwi Lestari¹⁾, Siti Khodijah Parinduri²⁾, dan Ratih Fatimah³⁾

¹⁾Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan (MPK), Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor, Jl. K.H Sholeh Iskandar Raya KM 2, Kedung Badak, Kota Bogor, 16162, Jawa Barat.

Email: denisaDwilestari@gmail.com

²⁾Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan (MPK), Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor, Jl. K.H Sholeh Iskandar Raya KM 2, Kedung Badak, Kota Bogor, 16162, Jawa Barat.

Email: sikho.parinduri@gmail.com

³⁾Konsentrasi Manajemen Pelayanan Kesehatan (MPK), Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Ibn Khaldun Bogor, Jl. K.H Sholeh Iskandar Raya KM 2, Kedung Badak, Kota Bogor, 16162, Jawa Barat.

Email: ratih.fath@gmail.com

Abstrak

Waktu tunggu pasien untuk layanan kesehatan diketahui sebagai salah satu tolak ukuran utama untuk sistem kesehatan yang responsif. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, nyaman. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis studi deskriptif analitik dan rancangan studi *cross sectional*. Besar sampel pada penelitian ini sebanyak 59 yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan instrument kuesioner dan lembar observasi. Uji statistik yang digunakan yaitu uji korelasi *spearman*. Hasil penelitian ini menggambarkan sebagian besar responden memiliki waktu tunggu tidak standar atau > 60 menit (94.9%) dan standar atau ≤ 60 menit (5.1%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien sebanyak 39.0% menyatakan puas dan 61.0% menyatakan kurang puas. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, dengan nilai $p < 0.05$ dan $r = 0.290$.

Kata kunci: Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan, Kepuasan pasien.

Pendahuluan

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting dan selalu diperhatikan oleh masyarakat, Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Pelayanan pendaftaran

merupakan pintu gerbang utama dari sarana pelayanan kesehatan karena dari sinilah seorang pasien akan memberikan penilaian pertama terhadap pelayanan yang didapatnya dari sebuah sarana pelayanan kesehatan, kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam

memperoleh pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit. Waktu tunggu yang diperlukan untuk menunggu pelayanan merupakan faktor yang signifikan pada kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan rawat jalan dimulai dari pasien datang, mengambil nomor antrian, menunggu di tempat pendaftaran sampai dipanggil untuk melakukan pendaftaran atau registrasi dan menunggu di poliklinik tujuan sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. (Azwar,2010).

Menurut Kemenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II 2008 waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai dari pasien mendaftar di tempat pendaftaran pasien rawat jalan (TPPRJ) sampai dipanggil untuk pelayanan pemeriksaan oleh dokter di poliklinik tujuan, dengan standar waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang ditetapkan yaitu rata-rata ≤ 60 menit (Kemenkes, 2008).

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di poliklinik spesialis penyakit dalam rsud kota bogor, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 59 responden. Instrumen yang digunakan

Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien rawat jalan di RSUD kota Bogor ditemukan bahwa waktu tunggu Pendaftaran menjadi angka ketidak-puasan tertinggi yaitu sebesar 54.3 % dan ketika peneliti melakukan survei dibagian rawat jalan RSUD Kota Bogor, diketahui bahwa dari 10 orang pasien yang di amati. Menunjukan bahwa 2 orang pasien memiliki waktu tunggu rawat jalan sesuai standar di bawah 60 menit dan 8 orang pasien memiliki waktu tunggu lebih dari setandar di atas 60 menit. Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor Tahun 2019”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat dalam terhadap kepuasan pasien di poliklinik spesialis penyakit dalam di rsud kota bogor. Kegiatan ini dilakukan di unit instalasi rawat jalan pada bulan Oktober-November 2019.

pada penelitian ini adalah kuesioner dan hasil observasi menggunakan logbook terhadap Waktu mulai dari pasien melakukan pendaftaran di bagian rawat jalan sampai pada pasien di panggil untuk melakukan pemeriksaan di poliklinik spesialis penyakit dalam.

Hasil

Analisis Univariat

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari masing-masing variabel yang diteliti yaitu variabel waktu tunggu pelayanan rawat jalan dan

variabel kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor. Deskripsi variabel tersebut disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi dengan mengetahui rata-rata waktu tunggu

pelayanan rawat jalan dan rata-rata tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor.

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Poliklinik Spesialis Penyakit RSUD Kota Bogor

Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
20-40 tahun	28	47,5
41-60 tahun	23	39
> 60 tahun	8	13,6
Total	59	100

Hasil distribusi frekuensi usia berdasarkan pada tabel 1 di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia 20 - 40 tahun yaitu sebanyak 28 orang (47,5%) lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berusia > 60 tahun yaitu sebanyak orang (13.6%) dan usia 41-60 sebanyak 23 orang (39.0%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Perempuan	40	67,8
Laki-Laki	19	32,2
Total	59	100

Hasil distribusi frekuensi jenis kelamin berdasarkan pada tabel 2 di atas menunjukan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 40 orang (67.8%) dan responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 19 orang (32.2%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SD	14	23,7
SMP	10	16,9
SMA	23	39
D3/S1	11	18,6
S2	1	1,7
Total	59	100

Hasil distribusi frekuensi tingkat pendidikan pada tabel 3 di atas menunjukkan

bahwa sebagian besar responden berlatar belakang pendidikan SMA yaitu sebanyak 23 orang (39%), kemudian responden yang berlatar belakang pendidikan SD sebanyak 14 orang (23.7%), D3/S1 11 orang (18,6%) SMP 10 orang (16,9%) dan jumlah terkecil adalah responden dengan pendidikan S2 yaitu sebanyak 1 orang (1.7%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
PNS	3	5,1
Wiraswasta	7	11,9
Buruh	10	16,9
Pelajar/Mahasiswa	2	3,4
Ibu Rumah Tangga	26	44,1
karyawan	11	18,6
Total	59	100

Hasil distribusi frekuensi pekerjaan pada tabel 4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 26 orang (44.1%). Lalu urutan distribusi terbesar pekerjaan berikutnya yaitu karyawan sebanyak 18 orang (18.6%), buruh sebanyak 10 orang (16,9%), wiraswasta sebanyak 7 orang (11.9%), pegawai negeri sipil sebanyak 3 orang (5,1%) dan yang terakhir pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang (3,4%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan (Berdasarkan Kepmenkes RI No. 129 Tahun 2008)

Waktu Tunggu	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Standar(<60 Menit)	3	5,1
Tidak Standar (>60 menit)	56	94,9
Total	59	100

Hasil distribusi frekuensi responden waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari 59 responden di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor pada tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa terdapat 3 responden dengan persentase 5.1% yang memiliki waktu tunggu sesuai dengan standar. Sedangkan 56 responden dengan persentase 94.9% memiliki waktu tunggu yang tidak standar. Sedangkan distribusi frekuensi lamanya waktu tunggu dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Lamanya Waktu Tunggu

Waktu Tunggu Pelayanan	Menit
Rata-Rata	114.05
Minimal	51
Maksimal	153

Hasil distribusi frekuensi lamanya waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari 59 responden di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor pada tabel 6 di atas menunjukkan bahwa rata-rata lama waktu tunggu yaitu 114 menit dengan waktu tercepat 51 menit dan waktu terlama 153 menit.

Tabel 7 Distribusi Responde Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	23	39,6
Kurang Puas	36	61,0
Total	59	100

Hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien berdasarkan dari 59 responden di bagian Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, menunjukkan bahwa terdapat 23 responden dengan persentase 39.6% yang memberikan jawaban puas dari kuesioner yang diberikan sedangkan 36 responden dengan persentase 61.0% memberikan jawaban kurang puas.

Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Reliability (Kehandalan)

Reliability	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	43	72,8
Kurang Puas	16	27,2
Total	59	100

Hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien pada dimensi reliability (kehandalan) dari 59 responden di bagian Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor pada tabel 8 di atas menunjukkan bahwa terdapat 43 responden dengan persentase 72.8% yang memberikan jawaban Puas. Sedangkan 16 responden dengan persentase 27.2% memberikan jawaban kurang Puas.

Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	17	28,8
Kurang Puas	42	71,2
Total	59	100

Hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien pada dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) dari 59 responden di bagian Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor pada tabel 9 di atas menunjukkan bahwa terdapat 17 responden dengan persentase 28.8% yang memberikan jawaban Puas. Sedangkan 42 responden dengan persentase 71.2% memberikan jawaban kurang Puas.

Tabel 10 Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Assurance (Jaminan)

Assurance	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	41	69,5
Kurang Puas	18	30,5
Total	59	100

Hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien pada dimensi Assurance (Jaminan) dari 59 responden di bagian Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor pada tabel 10 di atas menunjukkan bahwa terdapat 41 responden dengan persentase 69.5% yang

memberikan jawaban Puas. Sedangkan 18 responden dengan persentase 30.5% memberikan jawaban kurang Puas.

Tabel 11 Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Empathy (Perhatian)

Empathy	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	8	13,6
Kurang Puas	51	86,4
Total	59	100

Hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien pada dimensi Empathy (Perhatian) dari 59 responden di bagian Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor pada tabel 11 di atas menunjukkan bahwa terdapat 8 responden dengan persentase 13.6% yang memberikan jawaban Puas. Sedangkan 51 responden dengan persentase 86.4% memberikan jawaban kurang Puas.

Tabel 12 Distribusi Responden Berdasarkan Dimensi Tangible (Ketampakan Fisik)

Tangible	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Puas	14	23,7
Kurang Puas	45	76,3
Total	59	100

Hasil distribusi frekuensi kepuasan pasien pada dimensi Tangible (ketampakan Fisik) dari 59 responden di bagian Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor pada tabel 12 di atas menunjukkan bahwa terdapat 14 responden dengan persentase 23.7% yang memberikan jawaban puas, Sedangkan 45 responden dengan persentase 76.3% memberikan jawaban kurang puas.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menganalisis dan mengetahui hubungan antara variabel waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor.

Tabel 13 Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien

Waktu Tunggu	Kepuasan						r	p value
	Kurang Puas				Total			
	Puas		Puas					
	N	%	N	%	N	%		
Standar	3	100	0	0	3	100	0.290	0.026
Tidak Standar	20	36.0	36	64.2	56	100		
Total	23	43.3	36	58.2	59	100		

Dari tabel di atas di ketahui hasil uji statistik dengan menggunakan spearman rank diperoleh p value sebesar 0.026, artinya p value dalam penelitian ini lebih kecil dari 0.05 ($p < 0.05$). Sehingga pada penelitian ini

Ho ditolak, artinya bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor. Nilai koefisien korelasi (r) yang

didapat adalah sebesar 0.290, artinya menunjukkan bahwa hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik

Pembahasan

1. Gambaran Karakteristik Responden

Berdasarkan data hasil analisis dari karakteristik usia responden yang melakukan pengobatan di klinik spesialis penyakit dalam RSUD Kota Bogor, dalam penelitian ini usia responden dibagi menjadi tiga kategori. Pembagian kelompok usia tersebut diantaranya yaitu kategori usia 20 tahun sampai dengan 40 tahun kategori usia 41 tahun sampai dengan 60 tahun dan kategori usia lebih dari 60 tahun. Setelah dikelompokkan menjadi tiga kategori tersebut, diketahui responden yang berusia antara 20 tahun sampai dengan 40 tahun jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berusia antara 41 tahun sampai dengan 60 tahun dan berusia lebih dari 60 tahun, yaitu sebanyak 47.5% dari 59 responden. Sedangkan di posisi ke dua yaitu di duduki oleh responden yang berusia 41 tahun sampai 60 tahun yaitu sebanyak 39.0% dan yang terakhir yaitu responden yang berusia >60 tahun yaitu sebanyak 13.6%.

Karakteristik responden apabila ditinjau dari jenis kelamin, responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding laki-laki. Jumlah responden perempuan yang melakukan pengobatan di dokter spesialis penyakit dalam RSUD Kota Bogor yaitu sebanyak 40 orang dengan besar presentase 67.8% dari 59 responden sedangkan untuk pasien laki-laki memiliki jumlah yang lebih sedikit yaitu sebanyak 19 orang dengan besar persentase 32.2% dari 59 responden. Hal tersebut sesuai dengan data dari Badan Pusat Statistik (2018) tentang Persentase Penduduk yang Mempunyai Keluhan Kesehatan Menurut Provinsi, Kelas Daerah dan Jenis

Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor tergolong sedang.

Kelamin Tahun 2009-2017, bahwa di daerah Jawa Barat rasio perempuan lebih banyak dibanding laki-laki yaitu 30.24 perempuan dibanding 28.30 laki-laki.

Sedangkan karakteristik responden ditinjau dari tingkat pendidikan di kelompokkan menjadi 5 kategori diantaranya yaitu responden dengan pendidikan SD, SMP, SMA, D3/S1 dan S2. Kemudian didapatkan hasil responden yang memiliki jumlah tertinggi yaitu responden dengan latar belakang pendidikan SMA yaitu sebanyak 39.0% dan yang ke dua diperoleh responden dengan latar belakang pendidikan SD yaitu sebanyak 23.7% dan yang ke tiga diperoleh responden dengan latar belakang pendidikan D3/S1 yaitu sebanyak 18.6% dan yang ke empat diperoleh responden dengan latar belakang pendidikan SMP yaitu sebanyak 16.9% dan yang terakhir yaitu jumlah pendidikan responden yang terendah yaitu diperoleh responden dengan latar belakang pendidikan S2 yaitu sebanyak 1.7%.

Apabila karakteristik responden ditinjau dari pekerjaan, diketahui sebagian besar responden memiliki pekerjaan dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Berdasarkan distribusi status pekerjaan pada responden penelitian ini, diketahui sebagian besar responden bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu sebanyak 26 orang (44.1%), kemudian karyawan 11 orang (18.6%), buruh sebanyak 10 orang (16.9%), wiraswasta sebanyak 7 orang (11.9%), pegawai negeri sipil sebanyak 3 orang (5.1%) dan yang terkecil yaitu Pelajar/Mahasiswa sebanyak 2 orang (3.4%). Dilihat berdasarkan status pekerjaan pada hasil penelitian ini di ketahui bahwa lebih

banyak responden yang bekerja dibandingkan dengan responden yang tidak bekerja.

Menurut peneliti, sebagian besar responden Ibu Rumah Tangga menyatakan puas dikarenakan waktu yang mereka miliki cukup fleksibel karena tidak bekerja, sehingga responden tidak memikirkan waktu tunggu dan mereka menjawab cukup puas terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di RSUD Kota Bogor. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayati (2014) yang menyatakan bahwa pasien tidak bekerja cenderung merasa lebih puas dibandingkan pasien yang bekerja.

2. Gambaran Waktu Tunggu Pelayanan Rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor

Waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah waktu yang diperlukan mulai pasien mendaftar sampai dilayani oleh dokter spesialis. Standar pada indikator waktu tunggu di rawat jalan yaitu ≤ 60 menit (Menkes RI, 2008). Berdasarkan hasil observasi terhadap waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, diketahui bahwa apabila mengacu pada Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit waktu tunggu yang sesuai standar < 60 menit dari 59 responden adalah diketahui sebanyak 3 responden (5.1%) dan tidak sesuai standar > 60 menit sebanyak 56 responden (94.9%).

Dalam penelitian ini didapatkan hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor yaitu 114 menit. Dengan waktu tercepat 51 menit dan terlama 153 menit. Hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan rawat jalan yang tidak standar ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulia (2017) dengan hasil rata-rata waktu tunggu

pelayanan rawat jalan di dokter spesialis pribadi Rumah Sakit Atma Jaya adalah 65,34 menit.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti berpendapat bahwa waktu tunggu yang demikian lama terjadi dikarenakan jarak atau rentang waktu antara pendaftaran pasien dengan jadwal praktik dokter di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor cukup lama.

3. Gambaran Kepuasan Pasien di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor

Kepuasan pasien rawat jalan pada penelitian ini merupakan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit mulai dari pasien mendaftar sampai dengan pasien mendapatkan pelayanan dari dokter spesialis di Poliklinik Penyakit Dalam. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang ada di rumah sakit sesuai dengan harapan atau keinginan pasien. Sebagaimana menurut Kotler (2012), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diinginkannya terhadap suatu pelayanan. Namun tingkat kepuasan seseorang terhadap pelayanan kesehatan bersifat sangat subyektif. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa faktor yang berperan dalam membuat seseorang menjadi puas terhadap pelayanan kesehatan.

Dari hasil penelitian terhadap 59 responden diperoleh gambaran tingkat kepuasan pasien yang merasa puas yaitu sebanyak 23 responden (39,0%) sedikit lebih rendah daripada pasien yang merasa kurang puas yaitu sebanyak 36 responden (61,0%). Hasil yang didapat menunjukkan bahwa responden yang merasa kurang puas sedikit lebih banyak dibandingkan dengan yang merasa puas. Jika mengacu pada Keputusan

Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa standar indikator kepuasan pelanggan rawat jalan sebesar $\geq 90\%$, maka pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut Pohan (2012), aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit diantaranya yaitu lingkungan rumah sakit yang bersih, nyaman dan teratur, petugas kesehatan yang melayani dengan sopan, ramah, tepat waktu dan tanggap serta poliklinik buka tepat waktu. Pada penelitian ini didapatkan hasil dimensi kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu pada dimensi *Reliability* (kehandalan) 72,8% menyatakan puas dan terendah yaitu pada dimensi *Empathy* (Perhatian) hanya 13,6% yang menyatakan puas. Sebagian besar responden menilai bahwa Prosedur pendaftaran rawat jalan dirumah sakit sangat mudah dan tidak berbelit-belit bagi pasien yang akan berobat ke Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor. Sebagian besar responden juga berpendapat bahwa petugas pendaftaran jarang memberikan salam dan trimakasih kepada pasien yang sedang akan melakukan pendaftaran di bagian rawat jalan dan ada pula beberapa responden yang mengeluhkan bahwa ada beberapa petugas pendaftaran dan perawat di bagian poliklinik yang kurang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan. Menurut peneliti hal tersebut bisa terjadi karena banyaknya pasien yang ingin melakukan pendaftaran dibagian rawat jalan sebelum jam pendaftaran dibuka pasien sudah banyak berdatangan pada waktu yang bersamaan, sehingga terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran sehingga menyebabkan kurang maksimalnya petugas dalam memberikan pelayanan.

Pada dimensi kepuasan yang berkaitan langsung dengan kecepatan pelayanan yaitu dimensi *responsiveness*, memiliki presentase kepuasan terendah setelah dimensi *Empathy*. Responden yang menyatakan kurang puas terhadap dimensi *responsiveness* (28,8%) dikarenakan antrian panjang yang menyebabkan kecepatan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu ada responden yang menyatakan kurang puas terhadap dimensi *Tangible* (23,7%) Sebagian besar responden juga menilai bahwa jumlah tempat duduk yang disediakan pada ruang tunggu pendaftaran dan poliklinik tidak mencukupi. Terdapat beberapa pasien dan keluarga pasien yang berdiri untuk menunggu panggilan pendaftaran dan pelayanan poliklinik. Menurut peneliti hal tersebut terjadi karena pada saat sebelum jam pendaftaran dibuka, pasien sudah banyak berdatangan pada waktu yang bersamaan sehingga terjadi penumpukan pasien di ruang tunggu pendaftaran.

Sedangkan pada dimensi *Assurance* sebagian besar responden menyatakan puas (69,5%). Sebagian besar responden menilai bahwa pelayanan dan petugas pendaftaran mampu memberikan rasa aman atau terjamin bagi pasien yang akan melakukan pengobatan ke Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, selain itu juga petugas pendaftaran memberikan kesempatan kepada pasien/keluarga untuk bertanya tentang prosedur atau tentang hal lain yang pasien/keluarga belum mengerti atau belum dipahami.

4. Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor

Menurut Pratiwi (2017) baik buruknya pelayanan kesehatan salah satunya dapat

tergantung dari waktu tunggu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Pada hasil penelitian ini diperoleh bahwa dari 59 responden yang diteliti, sebanyak 3 responden yang memiliki waktu tunggu sesuai standar menyatakan puas (100%) dan tidak ada yang menyatakan kurang puas (0%). Sedangkan dari 56 responden yang memiliki waktu tunggu tidak sesuai standar lebih banyak yang menyatakan kurang puas (64.2%) dibandingkan dengan responden yang menyatakan puas (35.8%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *spearman rank* didapatkan hasil $p\text{ value} = 0.026$ ($p < 0.05$) dan koefisien korelasi sebesar 0.290, artinya menunjukan bahwa hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor tergolong cukup sedang.

Berdasarkan hasil analisis bivariate dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa waktu tunggu merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Herlambang (2016) pelayanan petugas pendaftaran serta lama waktu tunggu sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu *indicator* kepuasan pasien sebagai mutu pelayanan di rumah sakit. Hasil

penelitian ini didukung oleh penelitian Pratiwi (2017) yang dilakukan di RSUD Kota Surakarta yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Hasil uji statistik diperoleh nilai r hitung sebesar 0.235 dengan $p\text{ value} = 0.029 < 0.05$.

Pada penelitian ini meskipun hasil analisis menyatakan bahwa adanya hubungan yang sedang antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan, namun secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas sedikit lebih rendah daripada pasien yang menyatakan kurang puas dengan waktu tunggu yang mayoritasnya tidak standar. Menurut peneliti hal tersebut terjadi karena lebih banyaknya pasien lama atau pasien yang melakukan kunjungan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, dengan demikian pasien yang sudah terbiasa dengan pelayanan yang diberikan di Poliklinik Penyakit Dalam memungkinkan sebagian responden menyatakan puas meskipun dengan waktu tunggu lama atau tidak standar Rumah Tangga (44.1%).

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia antara 20 – 40 tahun (47.5%) dan berjenis kelamin perempuan (67.8%). Karakteristik responden dari tingkat pendidikannya sebagian besar responden berlatar belakang pendidikan SMA (39.0%). Sedangkan karakteristik responden dari status pekerjaannya sebagian besar responden bekerja sebagai Ibu

2. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan dari 59 responden terdapat 5.1% responden yang memiliki waktu tunggu sesuai standar dan 94.9% responden yang memiliki waktu tunggu tidak standar. Rata-rata lama waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah 114 menit, dengan waktu tercepat 51 menit dan terlama 153 menit.
3. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor secara keseluruhan dari 59 responden terdapat 39.0%

responden menyatakan puas dan 61.0% responden menyatakan kurang puas. Apabila dilihat dari dimensi kepuasan, maka responden yang menyatakan puas terhadap dimensi reliability (kehandalan) sebesar 72.8%, dimensi *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 28.8%, dimensi assurance (jaminan) sebesar 69.5%, dimensi empathy (perhatian) sebesar 13.6 % dan dimensi tangible (ketampakan fisik) sebesar 23.7%.

4. Adanya hubungan yang cukup sedang antara waktu tunggu pelayanan rawat

jalan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, yaitu dengan nilai p value sebesar 0.026 ($p < 0.05$) dan nilai koefisien korelasi sebesar 0.290. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa H_0 gagal ditolak, karena terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor.

Daftar Pustaka

- [1] Arietta. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pasien Di Rumah Sakit.
- [2] Azwar, Azrul. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara.
- [3] Herlambang, Susatyo. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit.
- [4] Kemenkes RI. (2008). Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Keputusam Menti Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129.
- [5] Kotler, Philips and Gerry Amstrong. (2012). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- [6] Pohan, Imbalo S. (2012). Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- [7] Pratiwi, Muthiah Rissa et al. (2017). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Poliklinik Kebidanan Dan Kandungan RSUD Kota Surakarta. Jurnal Profesi, volume 14 Nomor 2 Maret 2017 STIKes Kusuma Husada Surakarta.
- [8] Yulia, Yulfah. (2017). Skripsi. Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Spesialis Pribadi Di Rumah Sakit Atma Jaya. Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Esa Ungggul Jakarta.